

## FAKTOR-FAKTOR PEMICU KEPERCAYAAN ORGANISASI DAN KOMITMEN PROFESI PADA PEKAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK

**Chuswatun Chasanah  
Soni Irwandi**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2008310181@students.perbanas.ac.id

Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

### ABSTRACT

*The tax officials are required to fulfill the target determined by the government. In addition, the employees can experience high levels of role conflict when confronted by their work environment that emphasizes the achievement of the target. The purpose of this research is to find out the influence of Role Conflict and Job level on the Organizational Trust. Besides that, it also attempts to see the influence of Role Conflict and Job level towards the Professional Commitment. The primary data were taken from 12 tax offices and 102 tax officials in Surabaya by means of non probability sampling, concerning their opinions towards their organization and trust. The data analysis was done by means multiple regressions with dummy variable in SPSS version 16.00. From the data gathered, the analysis was done as well to find the results. It showed that Role Conflict and Job level influenced, significantly, the Organizational Trust. In addition, Role Conflict also influenced, significantly, the Professional Commitment, but Job level did not influence significantly the Professional Commitment.*

**Key words:** Role Conflict, Job level, Organizational Trust, Professional Commitment.

### PENDAHULUAN

Pencapaian tujuan organisasi dipengaruhi oleh kondisi dan perilaku karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam organisasi. Kantor Pelayanan Pajak tidak dapat mencapai tujuan secara optimal tanpa dukungan dari pegawainya. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai unit organisasi pemerintahan yang memberikan pelayanan pada publik dalam bidang perpajakan, pegawai Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, juga dapat memenuhi target yang ditetapkan pemerintah. Komisi XI DPR RI dan Kementerian Keuangan menyepakati target penerimaan perpajakan pada tahun 2012 naik Rp 5 triliun, menjadi sekitar Rp 1.024,3 triliun (kompas.com). Dwi Fitri dan Bambang (1999) mengungkapkan bahwa individu dapat mengalami tingkat konflik peran yang tinggi apabila dihadapkan pada lingkungan

pekerjaan yang menekankan pada pencapaian target.

Munculnya beberapa kasus yang melibatkan orang perpajakan, memunculkan fakta bahwa pegawai pajak juga melayani konsultasi perpajakan bagi perusahaan-perusahaan (ekonomi.kompasiana.com). Apabila pegawai pajak melayani konsultasi perpajakan bagi perusahaan-persahaan, tugas yang diterima pegawai pajak tentulah lebih dari satu, yaitu tugas pokok pegawai pajak sudah ditetapkan oleh Menteri Keuangan nomor 62/PMK.01/2009 dan jasanya sebagai konsultan pajak. Ketika tugas tersebut datang secara bersamaan dan menimbulkan rasa kesulitan untuk memilih tugas yang mana yang harus dipenuhi terlebih dahulu tanpa mengabaikan tugas yang lainnya, hal tersebut disebut sebagai konflik peran.

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota

organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja (Dwi Fitri dan Bambang, 1999). Apabila tugas sebagai konsultan pajak bagi perusahaan datang bersamaan dengan tugas pokoknya di Kantor Pelayanan Pajak, Pegawai tersebut harus memilih untuk didahulukan. Jika pilihan terletak pada pelayanan tugas utamanya di Kantor Pelayanan Pajak, maka hal tersebut dapat dikatakan berkomitmen dengan profesinya.

Konflik Peran akan membuat individu melakukan pilihan dalam hal berkomitmen. Akuntan yang merasa tidak nyaman dalam bekerja karena konflik peran yang dialaminya dapat mengakibatkan penurunan pada kepercayaan pada organisasinya (Suwandi dan Nur Indriantoro, 1999). Hasil Penelitian Mahfuz (2011) juga mendukung adanya hal tersebut, konflik peran merupakan prediktor dari komitmen dimana individu yang memiliki tingkat konflik peran lebih tinggi cenderung kurang berkomitmen untuk organisasi. Rahmawati dan Ari (2001) menemukan konflik peran berpengaruh terhadap komitmen profesi. Akuntan yang memiliki komitmen profesi yang tinggi, biasanya mengalami konflik peran yang tinggi pula dalam organisasinya.

Penelitian Dwi dan Imam (2002) menemukan bahwa jabatan organisasi juga memiliki pengaruh terhadap komitmen selain konflik peran. Jabatan organisasi merupakan kedudukan individu dalam struktur organisasi. Jabatan yang lebih tinggi dalam tingkatan hirarki organisasi membuat individu memiliki aktualisasi diri yang lebih kuat, kepuasan kerja, serta komitmen profesi dan kepercayaan organisasi yang lebih kuat (Adler dan Aranya dalam Dwi dan Imam, 2002). Penelitian Aranya dan Ferris (1984) juga menemukan bahwa seorang manajer memiliki komitmen yang lebih tinggi pada organisasi tempatnya bekerja dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap profesinya sebagai akuntan jika dibandingkan dengan anggota staf. Pasewark dan Strawser (1996) menjelaskan mengenai variabel *antecedent*

(variabel pemicu) dari *job insecurity*, salah satunya adalah konflik peran dan yang menjadi variabel *consequent* (variabel konsekuensi) salah satunya adalah kepercayaan organisasi. Penelitian mengenai konflik peran, jabatan organisasi, kepercayaan organisasi, dan komitmen profesi merupakan penelitian yang penting dikarenakan memiliki manfaat dalam penelitian-penelitian di bidang akuntansi keperilakuan selanjutnya dan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pergantian karyawan di organisasi. Latar belakang tersebut merupakan dasar penelitian ini dilakukan, yaitu tentang Faktor-faktor Pemicu Kepercayaan Organisasi dan Komitmen Profesi pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak.

## **RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

### **Motivasi**

Motivasi didefinisikan sebagai sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mendorong, mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan perilaku seseorang. Motivasi ada dalam diri seseorang berwujud niat, harapan, keinginan, dan tujuan yang ingin dicapai. (Arfan Ikhsan, 2010 : 58).

### **Persepsi**

Persepsi adalah bagaimana seseorang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Orang-orang bertindak atas dasar persepsi mereka dengan mengabaikan apakah persepsi itu mencerminkan kenyataan sebenarnya. Kenyataannya setiap orang memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian (Arfan Ikhsan, 2010 : 93)

### **Konflik Peran**

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial dapat menurunkan motivasi kerja (Dwi Fitri dan Bambang, 1999). Konflik peran terjadi ketika karyawan menerima lebih dari satu perintah dari berbagai pihak yang menyebabkan karyawan tersebut kesulitan dalam

menentukan perintah mana yang harus dijalankan terlebih dahulu tanpa membuat perintah lain terabaikan (Rizzo et. al, 1970).

Koordinasi arus kerja berhubungan dengan seberapa baik berbagai aktivitas kerja yang saling berhubungan dapat dikoordinasi dan seberapa jauh individu mendapat informasi tentang kemajuan tugasnya. Kecukupan wewenang berhubungan dengan sejauh mana individu mendapat informasi tentang kemajuan tugasnya. Kecukupan wewenang berhubungan dengan sejauh mana individu mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan yang perlu dan mengatasi masalah kerja. Kecukupan komunikasi berhubungan dengan derajat penyediaan informasi yang akurat dan tepat waktu sesuai kebutuhan. Kemampuan adaptasi mengacu pada kemampuan untuk menangani perubahan keadaan dengan baik dan tepat waktu (Suwandi dan Nur Indriantoro, 1999).

### **Jabatan Organisasi**

Jabatan organisasi merupakan kedudukan individu dalam struktur organisasi. Struktur organisasi adalah cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Terdapat enam unsur kunci yang perlu disampaikan ke manajer ketika mereka merancang struktur organisasinya. Unsur-unsur tersebut adalah spesialisasi pekerjaan, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi, dan desentralisasi serta formalisasi (Robins 2006 : 585).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 60, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari Subbagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

### **Kepercayaan Organisasi**

Kepercayaan didefinisikan sebagai komponen kognitif dari sikap. Kepercayaan

mungkin berdasarkan pada bukti ilmiah, berdasarkan prasangka (*prejudice*), atau berdasarkan intuisi. Apakah seseorang percaya atau tidak terhadap suatu fakta tertentu tidak mempengaruhi potensi dari kepercayaan untuk membentuk sikap atau mempengaruhi perilaku. Orang akan bertindak sebagai pemikir tunggal yang energik terhadap kepercayaan sebagaimana halnya terhadap kepercayaan ilmiah (Arfan Ikhsan, 2010 : 79).

Kepercayaan organisasi merupakan gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya (Steers 1977 dalam Pasewark dan Stawser, 1996). Menurut Suwandi dan Nur Indriantoro (1999), hubungan individu dengan organisasi diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi, selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk timbulnya keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi. Whitenner dalam Utami (2009) mengungkapkan bahwa kepercayaan adalah kunci untuk memfungsikan organisasi dengan baik.

### **Komitmen Profesi**

Komitmen profesi diartikan sebagai intensitas identifikasi dan keterlibatan kerja individu dengan profesi tertentu. Identifikasi ini membutuhkan beberapa tingkat kesepakatan dengan tujuan dan nilai profesi termasuk nilai moral dan etika (Mowday et.al, 1982 dalam Gunawan dan Arifin, 2003). Aranya et.al (1981) dalam Poznanski dan Blin (1997) menyatakan bahwa komitmen profesi adalah sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai profesi, sebuah kemauan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh guna kepentingan profesi, dan sebuah keinginan untuk menjaga dan mempertahankan keikutsertaan dalam profesi.

### **Hubungan Konflik Peran terhadap Variabel Consequences**

Penelitian Khan dkk., Jackson dan Schuler dalam Dwi Fitri dan Bambang (1999) menemukan bahwa konflik peran memiliki

dampak terhadap perilaku karyawan, misalnya timbul ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja yang diakibatkan oleh perpindahan karyawan, penurunan kepuasan kerja, penurunan kinerja secara keseluruhan dan penurunan kepercayaan pada organisasi.

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak dituntut memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dan memberikan penyuluhan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Selain tugas yang sudah ditetapkan, koordinasi dari seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak sangat diperlukan untuk memenuhi target yang telah ditetapkan Pemerintah. Target yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan setiap tahun akan meningkat, sehingga penetapan target tersebut juga semakin meningkat di tahun berikutnya. Komisi XI DPR RI dan Kementerian Keuangan menyepakati target penerimaan perpajakan pada tahun 2012 naik Rp 5 triliun, menjadi sekitar Rp 1.024,3 triliun (kompas.com). Individu dapat mengalami tingkat konflik peran yang tinggi apabila dihadapkan pada lingkungan yang menekankan pada pencapaian target (Dwi Fitri dan Bambang, 1999).

Menurut Suwandi dan Nur Indriantoro (1999) Akuntan yang merasa tidak nyaman dalam bekerja karena konflik peran yang dialaminya dapat mengakibatkan penurunan pada kepercayaan pada organisasinya. Mathie dan Zajac dalam Dwi dan Imam (2002) menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai level konflik peran yang lebih tinggi akan mempunyai komitmen organisasi yang lebih rendah. Hasil penelitian Mahfuz (2011) juga mendukung adanya hal tersebut, konflik peran merupakan prediktor dari komitmen dimana individu yang memiliki tingkat konflik peran lebih tinggi cenderung kurang berkomitmen untuk organisasi.

### **Hubungan Jabatan Organisasi terhadap Variabel *Consequences***

Penelitian Aranya dan Ferris (1984) menemukan bahwa seorang manajer memiliki komitmen yang lebih tinggi pada organisasi tempatnya bekerja dan memiliki komitmen

yang tinggi terhadap profesinya sebagai akuntan jika dibandingkan dengan anggota staf. Kedudukan paling tinggi dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah kepala kantor. Semakin tingginya kedudukan pegawai dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (sebagai kepala) memiliki wewenang yang lebih besar dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab yang besar jika dibandingkan dengan staf. Seorang pemimpin cenderung memiliki kepercayaan pada organisasi dan profesinya dikarenakan memiliki otoritas yang lebih besar dalam suatu organisasi. Pegawai yang berkedudukan sebagai staf memiliki tanggung jawab yang kecil dan otoritas yang lebih kecil kepercayaan organisasi dan komitmen terhadap profesinya cenderung kurang kuat. Adler dan Aranya dalam Dwi dan Imam (2002) juga menemukan bahwa individu yang memiliki jabatan lebih tinggi dalam tingkatan hirarki suatu organisasi membuat individu memiliki aktualisasi diri yang lebih kuat, kepuasan kerja, serta komitmen profesi dan organisasi yang lebih kuat.

Berdasarkan pembahasan dari landasan teori yang ada maka rerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1 dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Konflik peran berpengaruh terhadap kepercayaan organisasi.

H<sub>2</sub> : Konflik peran berpengaruh terhadap komitmen profesi.

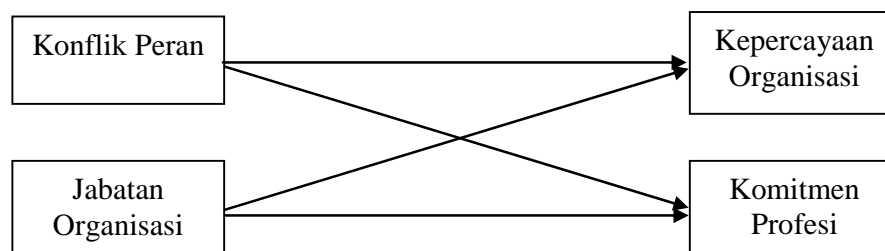
H<sub>3</sub> : Jabatan organisasi berpengaruh terhadap kepercayaan organisasi.

H<sub>4</sub> : Jabatan organisasi berpengaruh terhadap komitmen profesi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menguji teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan datanya dianalisis menggunakan prosedur statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis (Nur Indriantoro dan Bambang, 1999 : 12). Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian dasar yaitu merupakan penelitian deduktif dimana

**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**



tipe penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji hipotesis melalui pengujian aplikasi teori pada kondisi tertentu (Nur Indriantoro dan Bambang, 1999 : 23). Berdasarkan karakteristik masalah, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal komparatif yaitu penelitian yang memiliki karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat dari dua variabel atau lebih (Nur Indriantoro dan Bambang, 1999 : 27).

#### Identifikasi Variabel

Berdasarkan kerangka pemikiran yang disusun, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**Variabel *antecedents*** merupakan variabel yang menstimulasi dan mempengaruhi variabel *consequences*. Dalam uji statistik diperlakukan sebagai variabel independen. Variabel *antecedents* dalam penelitian ini adalah Konflik Peran dan Jabatan Organisasi.

**Variabel *consequences*** merupakan variabel yang distimulasi dan dipengaruhi oleh variabel *antecedents*. Dalam uji statistik diperlakukan sebagai variabel dependen. Variabel *consequences* dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Organisasi dan Komitmen Profesi.

#### Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Berikut ini merupakan definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

##### Variabel *Antecedents*

##### Konflik Peran (KP)

Konflik peran terjadi pada saat karyawan menerima lebih dari satu perintah dari berbagai pihak, sehingga menyebabkan karya-

wan tersebut kesulitan dalam menentukan perintah mana yang harus dijalankan terlebih dahulu tanpa membuat perintah lain terabaikan (Rizzo et. al, 1970). Variabel konflik peran diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rizzo et al. (1970). Instrumen ini terdiri dari delapan item pertanyaan dengan skala likert lima poin, 1 berarti sangat tidak setuju, 2 berarti tidak setuju, 3 ragu-ragu, 4 setuju, dan 5 sangat setuju. Skor yang rendah menunjukkan tingkat konflik yang rendah, sebaliknya skor tinggi menunjukkan tingkat konflik yang dihadapi tinggi. Rizzo (1970) mengidentifikasi beberapa konflik peran yaitu:

1. Konflik dengan pekerjaan merupakan keadaan dimana individu mengalami kesulitan untuk memilih ketika dihadapkan dengan lebih dari satu tugas yang datanganya secara bersamaan.
2. Konflik dengan organisasi merupakan keadaan dimana individu merasa aturan di organisasi dengan profesi bertentangan. Selain itu, ketidakjelasan instruksi dalam menyelesaikan tugas yang diterima.
3. Konflik dengan waktu, sumber daya, dan kemampuan merupakan kondisi dimana individu dalam mencapai target tidak di bantu dengan asisten ketika tugas tersebut tidak dimungkinkan dikerjakan satu orang.

##### Jabatan Organisasi (JO)

Jabatan organisasi merupakan kedudukan pegawai kantor pelayanan pajak. Poznanski dan Bline (1997) menggunakan struktur organisasi dalam penelitiannya. Pengukurannya menggunakan skala ordinal dimana 1 untuk Kepala Kantor Pelayanan Pajak, 2 untuk Kepala Seksi dan Supervisor, 3 Fungs-

onal, Pemeriksa, *Account Representative*, dan Pelaksana.

### **Variabel Consequences**

#### **Kepercayaan Organisasi (KPO)**

Kepercayaan organisasi merupakan rasa keterikatan dan identifikasi pribadi dengan organisasi (Steers 1977 dalam Pasewark dan Stawser, 1996). Variabel ini diukur menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Ashford et al (1989) yaitu terdiri dari dua item pertanyaan dengan skala likert lima poin, dimana 1 berarti sangat tidak percaya, 2 berarti tidak percaya, 3 ragu-ragu, 4 percaya, dan 5 sangat percaya. Pertanyaan tersebut mengenai kepercayaan terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap pimpinan organisasi.

#### **Komitmen Profesi (KPF)**

Komitmen profesi diartikan sebagai intensitas identifikasi dan keterlibatan kerja individu dengan profesi tertentu. Komitmen profesi diukur dengan menggunakan lima belas item pertanyaan komitmen profesi yang digunakan Aranya (1984) yang telah dimodifikasi untuk keperluan penelitian ini. Instrumen ini menggunakan skala interval tujuh poin, 1 berarti sangat tidak setuju, 2 berarti setuju, 3 berarti agak tidak setuju, 4 berarti ragu-ragu, 5 berarti agak setuju, 6 berarti setuju, dan 7 berarti sangat setuju. Pengukuran komitmen profesi mempresentasikan individu pada etika profesi yang harus ditaati. Komitmen profesi diukur dengan tiga kriteria indikator yaitu, identifikasi dengan profesi, kesediaan untuk tetap berada dalam profesi tersebut dan penerimaan norma serta tujuan profesional.

#### **Populasi Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Surabaya, karena penelitian-penelitian sebelumnya telah menggunakan profesi akuntan publik dan akuntan pendidik. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* karena jumlah populasi

yang tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive judgment sampling*, dimana yang kuisioner yang diolah telah diisi oleh pegawai lulusan akuntansi. Data alamat Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Surabaya diperoleh dari website pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Peneliti mengirimkan 30 kuisioner di setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan mempertimbangkan faktor pemerataan. Data yang baik jika jumlah responden lebih dari 200 responden (Hair et.al., 1998 : 23). Jumlah data dapat dikategorikan *very poor* = 100, *fair* = 200, *very good* = 500 (Comrey dan Lee, 1992 dalam Soni, 2008).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah Data Primer, yang dikumpulkan berupa kuisioner yang akan disebar-kan secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dengan metode membagikan kuisioner secara langsung pada pegawai kantor pelayanan pajak untuk kemudian diambil data primer dan dianalisis.

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **Uji Normalitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat variabel residual dalam model regresi yang digunakan dan apakah data berdistribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data terdistribusi secara normal (Imam Gozali, 2011: 160)

#### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel independen. Model regresi dikatakan baik jika tidak ada korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam

model regresi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Jika  $VIF > 10$  dan nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas (Imam Ghozali, 2011 : 106).

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Imam Ghozali, 2011 : 139).

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS 16 *for windows* dan alat ujinya berupa regresi berganda dengan variabel *dummy* (kategori), sehingga dapat diketahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini model persamaan regresi berganda :

$$KPO = a + b_1 KP + b_2 JO + e \quad (1)$$

$$KPF = a + b_1 KP + b_2 JO + e \quad (2)$$

Keterangan :

*KPO* = Kepercayaan Organisasi

*KPF* = Komitmen Profesi

*KP* = Konflik Peran

*JO* = Jabatan Organisasi

*a* = Konstanta

*b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>* = Koefisien regresi

*e* = standar error

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar secara rata di 12 Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebanyak 30 kuisisioner, sehingga total yang disebar keseluruhan adalah 360 kuisisioner. Kuisisioner yang tidak kembali sejumlah 198 kuisisioner, sedangkan kuisisioner yang kembali 162. Tetapi, 57 kuisisioner di isi oleh pegawai selain lulusan akuntansi dan 3 kuisisioner tidak dijawab dengan lengkap. Jumlah kuisisioner yang dapat diolah dalam penelitian

ini adalah sejumlah 102 kuisisioner.

Berdasarkan kuisisioner yang diterima kembali, sebanyak 73 responden berjenis kelamin laki-laki atau 71,6%, sedangkan 29 responden berjenis kelamin perempuan atau 28,4%. Berdasarkan usianya 9 responden dengan usia 21-25 tahun atau 8,8%, 45 responden dengan usia 26-30 tahun atau 44,1%, 33 responden dengan usia 31-35 tahun atau 32,4%, 8 responden dengan usia 36-40 tahun atau 7,8%, 7 responden dengan usia lebih dari 40 tahun atau 6,9%. Berdasarkan tingkat sebanyak 11 atau 10,8% responden memiliki pendidikan terakhir S2, sebanyak 68 atau 66,7% responden memiliki pendidikan terakhir S1, sebanyak 18 atau 17,6% memiliki pendidikan D3. Sedangkan yang lainnya berpendidikan D-4, D-2, dan D-1 sebanyak 5 atau sebesar 4,9%. Berdasarkan jabatannya, tidak ada responden yang mengisi kuisisioner dengan jabatan Kepala Kantor Pelayanan Pajak atau sebesar 0%. Responden yang memiliki jabatan sebagai Kepala Seksi sebanyak 7 atau sebesar 6,9%, 3 responden memiliki jabatan Supervisor atau 2,9%, 35 responden dengan jabatan *Account Representative* atau 34,3%. Responden dengan jabatan Fungsional sebanyak 27 atau 26,5%, 5 responden dengan jabatan Pemeriksa atau 4,9%, dan 25 responden dengan jabatan Pelaksana atau 24,5%. Sebanyak 23 responden memiliki pengalaman kerja 1-3 tahun atau 22,5%, 21 responden dengan pengalaman kerja 4-6 tahun atau sebesar 20,6%, 20 responden dengan pengalaman kerja 7-9 tahun atau sebesar 19,6%, dan 38 responden dengan pengalaman kerja lebih dari 9 tahun atau sebesar 37,3%.

Dengan demikian, responden yang terbanyak mengisi kuisisioner berasal dari Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan jenis kelamin laki-laki, berdasarkan usia yaitu 26-30 tahun, memiliki pendidikan terakhir S-1, dengan jabatan *Account Representative*, dan pengalaman kerja lebih dari 9 tahun.

### Deskripsi Variabel

Berikut tanggapan responden atas butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner tentang Konflik

Peran, Jabatan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, dan Komitmen Profesi.

### **Konflik Peran**

Tanggapan responden menunjukkan bahwa responden menanggapi dengan tidak setuju terhadap variabel Konflik Peran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Konflik Peran yang dialami Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama rendah. Dimana, peran sebagai abdi Negara yang harus memenuhi target penerimaan dengan mengawasi Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya dapat di laksanakan dengan baik oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

### **Jabatan Organisasi**

Berdasarkan tingkatan jabatan, tidak ada responden yang mengisi kuisioner dengan jabatan Kepala Kantor Pelayanan Pajak atau sebesar 0%. Responden dengan jabatan tingkat dua yaitu Kepala Seksi dan Supervisor sebanyak 10 responden atau sebesar 9,8%. Responden dengan jabatan tingkat tiga yaitu Fungsional, Pemeriksa, *Account Representative*, dan Pelaksana sebanyak 92 responden atau sebesar 90,2 %. Dengan demikian, responden yang terbanyak mengisi kuisioner berasal dari tingkatan jabatan ketiga yaitu jabatan Fungsional, Pemeriksa, *Account Representative*, dan Pelaksana.

### **Kepercayaan Organisasi**

Tanggapan responden menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki kepercayaan terhadap pemimpin organisasi (Kepala Kantor Pelayanan Pajak) dan percaya terhadap organisasi atau Kantor Pelayanan Pajak tempat mereka bekerja. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki kepercayaan terhadap organisasi tempatnya bekerja, karena telah memenuhi indikator kepercayaan organisasi yaitu kepercayaan terhadap pemimpin organisasi dan kepercayaan terhadap organisasi tempatnya bekerja.

### **Komitmen Profesi**

Responden menanggapi komitmen profesi

dengan tanggapan agak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka dapat mengidentifikasi profesi yang ditekuni, bersedia untuk tetap dalam profesi, dan menerima tujuan serta norma yang berlaku dalam profesi tersebut. Sehingga dapat disimpulkan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama cukup berkomitmen terhadap profesinya.

### **Model Pengukuran**

Penelitian ini menggunakan 25 pertanyaan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu, Konflik Peran, Jabatan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, dan Komitmen Profesi.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Hasil uji validitas menunjukkan dari 25 pertanyaan 18 item pertanyaan memiliki nilai *loading factor*  $> 0,5$ , sehingga dapat disimpulkan valid. 7 pertanyaan mengenai komitmen profesi memiliki nilai *loading factor*  $< 0,5$  dinyatakan tidak valid, sehingga 7 pertanyaan tersebut tidak di ikutkan dalam pengujian selanjutnya. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang  $> 0,7$ , sehingga dapat dinyatakan reliabel.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Hasil uji statistik *one sample* Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa model pertama memiliki nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 1,352 dengan signifikansi  $0,052 > 0,05$ , sehingga dapat dikatakan terdistribusi secara normal. Model kedua memiliki nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 0,705 dengan signifikansi  $0,703 > 0,05$ , sehingga dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

#### **Uji Multikolonieritas**

Hasil dari uji multikolonearitas menunjukkan Nilai Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  dari setiap variabel, maka model terbebas dari asumsi multikolonieritas.

#### **Uji Heterokedastisitas**

Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan



**Tabel 1**  
**Hasil Uji F**

Model	F	Sig.
Model1	5.555	0.005
Model 2	14.314	0.000

**Tabel 2**  
**Koefisien Determinasi**

Model	Adjusted R Square
Model 1	0.083
Model 2	0.209

**Tabel 3**  
**Hasil Uji t**

Model	Variabel	t	Sig.	Ket
Model 1	Konflik Peran	-2.566	0.012	H <sub>0</sub> ditolak
	Jabatan Organisasi	2.342	0.021	H <sub>0</sub> ditolak
Model 2	Konflik Peran	4.181	0.000	H <sub>0</sub> ditolak
	Jabatan Organisasi	-0.628	0.532	H <sub>0</sub> diterima

bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

### Uji Hipotesis

Dari analisis data dengan SPSS 16 *for windows* diperoleh persamaan regresi berganda:

$$KPO (Y) = 8,581 - 1,385 KP + 3,085 JO \quad (3)$$

$$KPF (Y) = 0,514 - 1,385 KP + 3,085 JO \quad (4)$$

### Model 1

Nilai konstanta sebesar 8,851, dimana menunjukkan bahwa jika variabel independen konstan, maka nilai Kepercayaan Organisasi sebesar 8,851. Nilai koefisien regresi KP sebesar -1,385 dan bertanda negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh berlawanan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin rendah Konflik Peran dapat meningkatkan Kepercayaan Organisasi sebesar -1,385. Koefisien regresi JO sebesar 3,085. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi Jabatan Organisasi dapat meningkatkan Kepercayaan Organisasi sebesar 3,085.

### Model 2

Nilai konstanta sebesar 0,514, dimana menunjukkan bahwa jika variabel independen konstan, maka nilai Komitmen Profesi sebesar 0,514. Koefisien regresi KP sebesar 5,632. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya tingginya Konflik Peran dapat meningkatkan Komitmen Profesi sebesar 5,632. Koefisien regresi JO sebesar -0,532 dan bertanda negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh berlawanan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tingginya Jabatan Organisasi dapat menurunkan Komitmen Profesi sebesar 3,085.

Dilihat dari hasil uji F pada Tabel 1 didapatkan nilai F untuk model pertama sebesar 5,555 dengan probabilitas 0,005. Nilai probabilitas yang dihasilkan tersebut jauh lebih kecil dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka model regresi dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Model penelitian yang kedua memiliki nilai F sebesar 14,314 dengan probabilitas 0,000. Dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap Kepercayaan

Organisasi, karena nilai probabilitas yang dihasilkan tersebut jauh lebih kecil dengan nilai  $\alpha = ,05$ .

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan nilai adjusted  $R^2$  model pertama sebesar 0,083 yang berarti bahwa 8,3 persen variasi Kepercayaan Organisasi dijelaskan oleh variasi dari Konflik Peran dan Jabatan Organisasi. Sedangkan sisanya sebesar 91,7 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Model yang kedua memiliki nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,209 yang berarti bahwa 20,9 persen variasi Komitmen Profesi dijelaskan oleh variasi dari Konflik Peran dan Jabatan Organisasi, sedangkan sisanya sebesar 79,1 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 3, model yang pertama menunjukkan Variabel Konflik Peran memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  atau 5 persen ( $t = -2,566$ , sig.  $t = 0,012 < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Variabel Jabatan Organisasi memiliki signifikansi  $< 0,05$  atau 5 persen ( $t = 2,342$ , sig.  $t = 0,021 < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa Jabatan Organisasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Model penelitian yang kedua menunjukkan Variabel Konflik Peran memiliki tingkat signifikansi  $< 0,05$  atau 5 persen ( $t = 4,181$ , sig.  $t = 0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Komitmen Profesi. Variabel Jabatan Organisasi memiliki signifikansi  $> 0,05$  atau 5 persen ( $t = -0,628$ , sig.  $t = 0,532 > 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa Jabatan Organisasi tidak berpengaruh terhadap Komitmen Profesi.

Hasil uji hipotesis pertama yang dilakukan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Konflik Peran yang dialami Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama diantaranya untuk jabatan Pelaksana yaitu melaksanakan tugas rutin

yaitu di *front office* dan pelaksana penagihan dengan tugas insidentil yaitu mengikuti sosialisasi SPT tahunan, membuat laporan, dan Sensus Pajak Nasional. Untuk jabatan *Account Representative* memiliki tugas rutin yaitu penggalan potensi (Profil Wajib Pajak), harus melayani Wajib Pajak dalam konsultasi, memberikan informasi dan membimbing Wajib Pajak (sebagai mitra), disisi lain sebagai penghimpun penerimaan (yang harus menggali potensi yang ada) yaitu sebagai pengawas, membuat himbauan, visit, dan profil, tugas insidentil membuat laporan kinerja dan Sensus Pajak Nasional, dan mempersiapkan untuk Rapat Koordinasi Daerah. Untuk Jabatan Kepala Seksi yang dialami yaitu pembuatan laporan yang sifatnya tidak rutin (insidentil) dan pembuatan laporan rutin, Penataan Sumber Daya Manusia, pengelolaan keuangan dan pemutakhiran asset, tugas visit ke WP dan tugas mengikuti rapat ke Kantor Wilayah. Untuk jabatan Fungsional dan pemeriksa, tugas rutinnya adalah membuat laporan pemeriksaan dan kertas kerja dalam rangka pemeriksaan pajak, dan audit. Tugas insidentil seperti menjadi tim Sensus Pajak Nasional, tim peneliti Surat Pemberitahuan Pajak, sosialisasi SPT PPh Badan dan Orang Pribadi, dan PPH pasal 21.

Konflik Peran yang dialami oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama rendah, hal tersebut ditunjukkan oleh rendahnya nilai rata-rata tanggapan responden terhadap konflik peran dan tanggapan yang tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Konflik Peran. Rendahnya konflik peran yang dihadapi oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak disebabkan oleh struktur organisasi yang sudah disusun berdasarkan pemisahan fungsi dan tersusunnya dengan baik tugas-tugas Pegawai Kantor Pelayanan Pajak yang juga diatur secara jelas dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 62/PMK.01/2009 dan struktur organisasi yang telah menunjukkan pembagian tugas berdasarkan fungsi. Sedangkan, nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kepercayaan organisasi adalah mereka percaya terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Kepercayaan Organisasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama ditunjukkan dengan tanggapan yang percaya terhadap indikator kepercayaan, yaitu mereka memiliki kepercayaan terhadap pemimpin organisasi mereka (Kepala Kantor) dan percaya terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai organisasi tempat mereka bekerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rendahnya konflik peran yang dihadapi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat meningkatkan kepercayaan organisasinya. Penelitian ini mendukung penelitian Suwandi dan Nur Indriantoro (1999), dimana akuntan yang merasa tidak nyaman dalam bekerja karena konflik peran yang dialaminya dapat mengakibatkan penurunan pada kepercayaan organisasinya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan organisasi merupakan dasar bagi karyawan untuk berkomitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang kedua pada penelitian ini, menunjukkan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Komitmen Profesi. Penelitian ini mendukung penelitian Rahmawati dan Ari (2001). Berdasarkan hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa Konflik Peran yang dihadapi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama cukup rendah. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor yang rendah dan respon yang tidak setuju oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai Konflik Peran. Sedangkan tanggapan mereka mengenai komitmen profesi, menunjukkan bahwa mereka cukup berkomitmen dengan profesi mereka sebagai akuntan yang berprofesi sebagai Pegawai Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa mereka dapat mengidentifikasi profesi yang mereka tekuni, bersedia untuk tetap dalam profesi, dan menerima tujuan serta norma yang berlaku dalam profesi tersebut. Sehingga dapat disimpulkan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama cukup berkomitmen terhadap profesinya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya konflik peran yang

dihadapi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat meningkatkan komitmen terhadap profesinya. Tingkat konflik yang dialami profesional tergantung seberapa tingginya mereka menjaga orientasi profesional dan mengintegrasikannya dengan orientasi tujuan sistem, nilai dan norma organisasi dimana mereka bekerja (Aranya dan Ferris, 1984). Pengendalian para profesional dalam mengambil keputusan menekankan pada *self control* kendali diri sendiri (Dwi Fitri dan Bambang, 1999). Rendahnya konflik peran yang dihadapi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama disebabkan oleh kendali diri dalam diri mereka yang baik dalam pengambilan keputusan, sehingga komitmen terhadap profesi mereka tetap terjaga.

Jabatan organisasi merupakan kedudukan individu dalam struktur organisasi. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang ketiga dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa Jabatan Organisasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian Aranya dan Ferris (1984) yang menemukan bahwa seorang manajer memiliki komitmen yang lebih tinggi pada organisasi tempatnya bekerja jika dibandingkan dengan anggota staf. Kedudukan paling tinggi dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Semakin tingginya kedudukan pegawai dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (sebagai kepala) memiliki wewenang yang lebih besar dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab yang besar jika dibandingkan dengan staf.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Jabatan Organisasi, yang memiliki jabatan Kepala Kantor Pelayanan Pajak tidak mengisi kuisioner. Responden yang mengisi kuisioner adalah jabatan tingkat kedua (Kepala Seksi dan Supervisor) dan ketiga (Fungsional, Pemeriksa, *Account Representative*, dan Pelaksana). Seorang pemimpin atau yang memiliki jabatan lebih tinggi cenderung memiliki kepercayaan pada organisasi dan profesinya dikarenakan memiliki otoritas yang lebih besar dalam suatu organisasi. Pegawai yang berkedudukan

sebagai staf memiliki tanggung jawab yang kecil dan otoritas yang lebih kecil kepercayaan organisasi dan komitmen terhadap profesinya cenderung kurang kuat. Adler dan Aranya dalam Dwi dan Imam (2002) juga menemukan bahwa individu yang memiliki jabatan lebih tinggi dalam tingkatan hirarki suatu organisasi membuat individu memiliki aktualisasi diri yang lebih kuat, kepuasan kerja, serta kepercayaan pada organisasi yang lebih kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingginya Jabatan Organisasi yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat mempengaruhi Kepercayaan Organisasi yang dimiliki.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat yang dilakukan dalam penelitian ini menemukan bahwa Jabatan Organisasi tidak berpengaruh terhadap Komitmen Profesi. Hal tersebut dimungkinkan terjadi karena kurang terpenuhinya variasi jabatan pengisi kuisioner, yaitu jabatan paling tinggi (Kepala Kantor Pelayanan Pajak) tidak ada yang mengisi kuisioner. Selain hal tersebut, Pegawai Kantor Pelayanan Pajak merupakan Pegawai Negeri Sipil, dimana sebagai Pegawai Negeri Sipil mereka telah mendapat jaminan pegawai tetap, dan jaminan masa tua (pensiunan). Gaji yang dirasa cukup jika dibandingkan bekerja ditempat yang lainnya membuat seseorang bertahan dalam profesi. Tidak berpengaruhnya terhadap jabatan, karena jabatan yang diterima sudah disesuaikan dengan kriteria yang ditetapkan pemerintah, sehingga Pegawai akan menerima keputusan tersebut. Dan apabila gaji yang sudah dirasa cukup, maka jabatan tidak menjadi prioritas.

Jantje (2007) berpendapat bahwa terbentuknya komitmen seseorang terhadap profesi, tergantung pada lamanya seseorang tersebut dalam profesinya. Hal tersebut berarti bahwa semakin lama seseorang menggeluti suatu profesi, maka komitmennya terhadap profesi juga akan semakin tinggi. Berdasarkan karakteristik responden, yang paling banyak mengisi kuisioner adalah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 9 tahun.

Menurut Kalbers dan Forgaty dalam Nur Cahyani (2007) latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam menentukan kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu profesi tertentu. Berdasarkan karakteristik responden, responden yang paling banyak mengisi kuisioner memiliki pendidikan terakhir S-1. Sebagian besar Pegawai Kantor Pelayanan Pajak adalah lulusan Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN). Oleh karena itu, para lulusan dibekali pengetahuan dan keterampilan serta keahlian profesional sesuai dengan spesialisasinya dalam rangka memenuhi kebutuhan pegawai dan mencetak kader pengelola keuangan Negara pada unit-unit di lingkungan Departemen Keuangan (<http://www.stan.ac.id/tentang-stan>). Dan salah satu unit dilingkungan Departemen Keuangan adalah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama termasuk didalamnya. Hal tersebut dapat menciptakan rasa komitmen terhadap profesi, karena rasa komitmen terhadap profesi sudah dibentuk melalui proses pendidikannya.

## **SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pertama, Konflik Peran berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Rendahnya Konflik Peran yang dihadapi oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat memberikan pengaruh terhadap meningkatnya Kepercayaan Organisasi. Kedua, Jabatan Organisasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Organisasi. Tingginya Jabatan Organisasi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat membuat individu memiliki aktualisasi diri yang lebih kuat serta kepercayaan pada organisasi yang lebih kuat. Ketiga, penelitian ini menemukan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Komitmen Profesi. Rendahnya konflik peran yang dihadapi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama disebabkan oleh kendali diri dalam diri mereka yang baik dalam pengambilan keputusan, sehingga komitmen terhadap profesi mereka tetap terjaga.

Keterbatasan di atas dapat dijadikan pelajaran untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Berdasarkan keterbatasan tersebut, saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah lebih mempertimbangkan waktu penyebaran kuisisioner, agar dapat meningkatkan tingkat pengembalian kuisisioner. Tercapainya generalisasi penelitian dapat tercipta dengan perluasan sampel yang digunakan, yaitu tidak terbatas hanya dalam satu wilayah. Lebih menggali informasi yang berasal dari jurnal-jurnal penelitian dan buku mengenai variabel Kepercayaan Organisasi.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengidentifikasi variabel pemicu lainnya dari kepercayaan organisasi dan komitmen profesi. Misalnya, dari faktor lingkungan Budaya Organisasi atau Perubahan Organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, karena Kantor Pelayanan Pajak telah melaksanakan Modernisasi. Selain itu, dari faktor internal (pribadi individu) yaitu letak kendali diri. Karena Komitmen Profesi berkaitan dengan *self control* (kendali diri sendiri).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, keterbatasan ini perlu diperhatikan agar dapat diperbaiki oleh peneliti-peneliti selanjutnya, yaitu waktu penyebaran kuisisioner bertepatan dengan pelaksanaan program Sensus Pajak Nasional (SPN) yang dilakukan pegawai pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan mengunjungi tempat-tempat yang berpotensi. Selain itu, bertepatan dengan pelaksanaan Rapat Koordinasi Daerah (RAKORDA), sehingga para pegawai sibuk mempersiapkannya. Hal tersebut dapat mengakibatkan rendahnya tingkat pengembalian kuisisioner.

Sedikitnya penelitian mengenai kepercayaan organisasi, membuat peneliti kesulitan dalam mengembangkan pertanyaannya. Karena sedikitnya pertanyaan tersebut dimungkinkan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Generalisasi hasil penelitian ini masih terbatas karena sampel yang digunakan kurang luas. Penelitian ini memasukkan Konflik Peran dan Jabatan Organisasi sebagai variabel *antecedents* (variabel pemicu). Berdasarkan

hasil uji hipotesis Jabatan Organisasi ditemukan tidak berpengaruh terhadap Komitmen Profesi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aranya, N. and K.R. Ferris, 1984, *A Reexamination of Accountants' Organizational-Professional Conflict*, (online), (<http://web.ebscohost.com>, diakses tanggal 13 Oktober 2011).
- Agus Arianto Toly, 2001, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intentions* pada Staf Kantor Akuntan Publik", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, (November), Vol. 3 No. 2, Hal. 102-125.
- Alifulahtin Utaminingsih, 2009, "Dimensi Kepercayaan sebagai Mediasi Pengaruh Gaya Kepemimpinan Komitmen Dosen Kontrak PTS di Kota Malang", *Jurnal Administrasi dan Bisnis* (Juli), Vol 3. No. 1.
- Arfan Ikhsan Lubis, 2010, *Akuntansi Keperilakuan*, Edisi Dua, Jakarta, Salemba Empat.
- Dwi Cahyono dan Imam Ghozali, 2002, "Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasi dan Konflik Peran terhadap Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, (September), Vol. 5 No. 3, Hal. 341-364.
- Dwi Fitri Puspa dan Bambang Riyanto LS 1999, "Tipe Lingkungan Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja, dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. (Januari). Vol. 2 No. 1, Hal. 117-135.
- Gibson, J. L, Ivancevich, J.M, et al, 2003, *Organizations : Behaviour, Structure, Processes*, 11<sup>th</sup> Edition, The Mc. Graw-Hill Companies, Inc.
- Gunawan Aji dan Arifin Sabeni, 2003, "Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Komitmen Profesi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris terhadap *Internal Auditor* Bank di Jawa Tengah)",

- Simposium Nasional Akuntansi VI.*
- Hair, J.F, Jr. et.al, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5<sup>th</sup> Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ivan Aries Setiawan dan Imam Ghozali, 2006, *Akuntansi Keperilakuan Konsep dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jantje Eduard Lekatompessy, 2007, "Hirarki Akuntan Sebagai Moderasi Hubungan antara Komitmen Afektif dan Berkelanjutan dengan Komitmen Professional", *Jurnal MAKSI*, (Agustus), Vol. 7 No. 2, hal. 118-130.
- Judeh, Mahfuz, 2011, "Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Orientation and Organizational Commitment", *International Bussiness Research*, (online), (<http://web.ebscohost.com>, diakses tanggal 13 Oktober 2011)
- Nur Cahyani, 2007, "Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan", Tesis yang diterbitkan, Universitas Diponegoro.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama, Yogyakarta : BPFE.
- Rahmawati dan Ari Kuncoro Widagdo, 2001, "Hubungan antara Komitmen Organisasi, Komitmen Profesi dengan Keinginan untuk Berpindah dan Kepuasan Kerja melalui Konflik Peran pada Para Akuntan di Indonesia", *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, (Agustus), Vol. 2 No. 1, Hal 1-12.
- Rizzo et al, 1970, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization", *Administrative Science Quarterly*, (online) (<http://web.ebscohost.com>, diakses tanggal 13 Oktober 2011).
- Soni Agus Irwandi, 2008, "Analisis Variabel-variabel Predictor Job Insecurity terhadap Turnover Intentions", *Jurnal OPTIMAL*, (Oktober) Vol. 6, No.1.
- Suwandi dan Nur Indriantoro, 1999, "Pengujian Model Turnover Pasewark dan Strawser: Studi Empiris pada Lingkungan Akuntan Publik", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, (Juli), Vol. 2 No. 2, Hal. 173-195.
- Orin Basuki dan Agus Mulyadi, "Target Penerimaan 2012 Naik Rp. 5 Triliun", *Kompas*, 19 September 2011, (Online), (<http://nasional.kompas.com/read/2011/09/20/06354029/Target.Penerimaan.2012.Naik.Rp.5.Triliun>, diakses 2 November 2011).
- Pasewark W.R, and Stawser J.R 1996. "The determinants and Outcomes Associated with Job Insecurity in a Professional Accounting Environment", *Behavioral Research in Accounting*, vol. 8 pp. 91-113.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/Pmk.01/2009 Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, (online), ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses tanggal 2 November 2011).
- Poznanski, P.J and Bliese, D.M, 1997, "Using Structural Equation Modeling to Investigate the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Staff Accountants", *Behavioral Research in Accounting*, vol. 9 pp. 154-171.